

Anne CHAPELIERE

Formatrice - Consultante - Conseil en organisation - Coach en Relation Client et Innovation



DOMAINES D'ACTION

- **Mise en place et optimisation de dispositif de gestion des Réclamations** : diagnostic, analyse, conduite de projet d'amélioration, suivi et pilotage écoute client
- **Création et développement de plates formes de services** : Méthodologie de mise en place, de pilotage et d'amélioration des performances de plate forme de services multi média
- **Formation / Consulting / coaching**
 - Ingénierie et réalisation de sessions de formation à la gestion des réclamations, la relation téléphonique, le management de centre d'appels, la conduite de projet et l'innovation
 - Tutorat et coaching sur les validations de diplôme de manager et formateur
 - Conférence et Expertise en matière de législation retraite française et la prévention du vieillissement
- **Création et développement de réseaux partenariaux** : mise en place, pilotage et optimisation d'actions partenariales, de médiation et d'informations sur les institutions européennes
- **Développement de dispositif innovation** : méthodologie de mise en place, de pilotage et d'amélioration de dispositif d'innovation en entreprise, accompagnement au changement et à la mise en place de stratégie numérique

REFERENCES

- Jury Professionnel agréée par le Ministère du travail pour les validations de formations professionnelles
- De Conseillers relation client
 - De superviseur/ manager de plate forme
 - De formateur pour adulte

De nombreuses entreprises :

Direction générale de la modernisation de l'Etat, Groupement d'intérêt public et collectif, Carsat de Dijon, Lyon, Marseille, Toulouse et Montpellier, Maison de service au public, collectivités locales, départementales, régionales, Préfecture, La Poste, DRAC, CNFPT, AFPA, ..

Caisse nationale vieillesse des travailleurs salariés de l'Assurance Retraite et de l'Assurance Maladie,

Travail en partenariats avec les cabinets de consultants WEAVE, MENSIA, EMERGENCE, ORANGE, ETHEIS, MERAS-NETWORK

Maison de l'Europe de Montpellier, Association Innov'acteurs